

# TABLEAU DE BORD

## de l'Assurance

### chômage

RÉUNION DU BUREAU  
20 DECEMBRE 2018

(Indicateurs arrêtés à fin septembre 2018)

#### INTRODUCTION

Les échanges réguliers d'informations avec la direction en charge de la performance et du réseau de Pôle emploi permettent une analyse partagée des indicateurs et la mise en œuvre d'actions visant à améliorer et à sécuriser le service de l'indemnisation.

Les indicateurs de suivi de l'indemnisation des demandeurs d'emploi au titre de l'Assurance chômage maintiennent leur performance depuis le début de l'année 2018.

#### L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

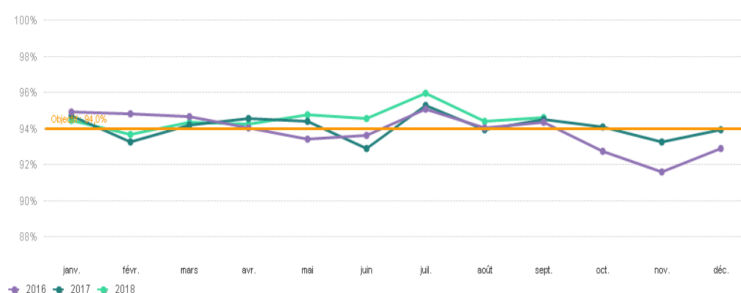
##### Mise en place de l'allocation

La qualité de la mise en œuvre de l'ouverture des droits est appréciée au travers de trois indicateurs :

- ▶ le taux de premiers paiements dans les délais,
- ▶ le taux de qualité de traitement des demandes d'allocations avec incidence financière (IQL-IFI),
- ▶ le taux de recouvrement des indus « hors fraude ».

La qualité de l'indemnisation s'apprécie avant tout par la qualité de son paiement. Les taux de premiers paiements dans les délais et taux de conformité du traitement de la demande d'allocation (identique au taux de qualité) figurent ainsi parmi les indicateurs stratégiques de la convention tripartite du 18 décembre 2014.

##### Taux de premiers paiements dans les délais (RAC)



Source : Pôle emploi

Au mois de septembre 2018, le taux de premiers paiements dans les délais est de **94,6%** contre 94,5 % en septembre 2017. L'indicateur affiche une moyenne des résultats stable depuis le début de l'année 2018, à **94,6%, au-dessus de la cible, fixée à 94% pour 2018.**

Parallèlement, le taux de décision en moins de 15 jours, qui est un indicateur d'éclairage du taux de premiers paiements dans les délais, affiche une moyenne de résultat de 96,1% de janvier à septembre 2018 contre 88,4% sur la même période en 2017.

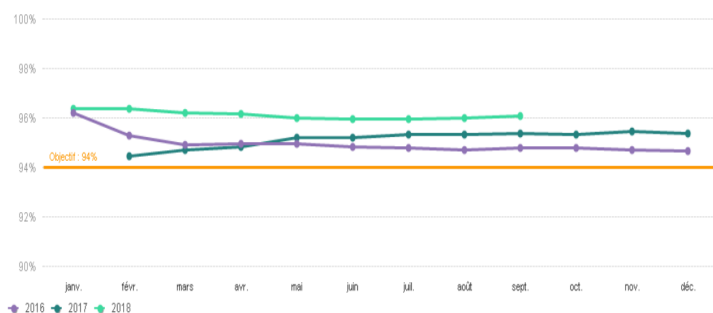
Pour mémoire, cette hausse significative du taux de décision en moins de 15 jours, observée depuis le mois

de janvier 2018, est due à une évolution du système d'information de Pôle emploi relative aux demandes d'allocation effectuées via Internet, cette évolution permettant d'améliorer l'automatisation du traitement des dossiers. La date prise en compte pour le calcul du délai de traitement n'est plus la date de la demande d'allocation, lors de l'inscription d'un demandeur d'emploi, mais celle du retour des pièces justificatives en cas de demande de pièces complémentaires.

Cette évolution a donc eu pour conséquence de réduire le délai de traitement car excluant celui lié à la réception des pièces justificatives. L'objectif de cette évolution était d'augmenter la part des décisions traitées en automatique. Auparavant, le traitement automatique n'était possible que lors de l'enregistrement de la demande d'allocation. En cas de retour des pièces complémentaires demandées, le traitement de la demande d'allocation devait être repris par un conseiller. Avec cette évolution, le traitement automatique peut être relancé à la réception des pièces manquantes. Il est à noter que les règles de calcul du taux de premiers paiements dans les délais ont été adaptées afin de neutraliser l'effet de ce changement informatique, et ainsi, maintenir une continuité dans la série des résultats observés.

Le volume des dossiers en attente de traitement, également impacté par cette évolution informatique, comptabilise désormais les demandes d'allocation, déposées en fin de mois et nécessitant une demande de pièces complémentaires, sur le mois suivant, c'est-à-dire celui du retour des pièces manquantes. A fin septembre 2018, le volume de dossiers en attente de traitement est ainsi de 68 174 (soit 2 jours de traitement) contre 193 824 en septembre 2017. L'indicateur évolue de manière stable depuis le début de l'année 2018, en moyenne à 58 503 dossiers en attente de traitement en fin de mois.

## Taux de qualité du traitement des demandes d'allocations avec incidence financière – Hors annexes 8 et 10 (IQL - IFI)



Source : Pôle emploi

A fin septembre 2018, l'indicateur se situe à **96,1%** contre 95,4% en septembre 2017. Ce résultat se décompose comme suit :

- 93,9% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- 99,6% pour les contrôles des rejets (20% des contrôles réalisés),
- 99,1% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

**L'indicateur est stable depuis le début de l'année 2018, au-dessus de l'objectif fixé.** Pour mémoire, l'indicateur « Taux de conformité financière concernant les demandes d'allocation », présent dans la convention tripartite, porte sur les champs de l'Assurance chômage et de la solidarité. Sa cible pour 2018 est maintenue à 95%, ce qui correspond à un objectif de taux de qualité (IQL-IFI) de 94% sur le seul champ de l'Assurance chômage.

Par ailleurs, les décisions traitées en automatique depuis 2016 ne sont pas couvertes par le champ de l'indicateur IQL-IFI. En revanche, leur qualité est vérifiée lors des recettes des livraisons informatiques afférentes à ces traitements, au niveau national, par un contrôle *a posteriori*, piloté par la direction de la maîtrise des risques, au lendemain de ces livraisons.

## Gestion des droits

### Zoom relatif aux indus

De janvier à septembre 2018, 1 776 181 indus ont été constatés et notifiés contre 1 700 202 sur la même période en 2017, soit une hausse de 4,5%.

Cela représente un montant de 841 094 785 euros contre 772 627 644 euros en 2017, soit une hausse de 8,9%. Il est constaté un ralentissement de la hausse en volume des indus, de + 4,5% de janvier à septembre 2018 contre + 14,5% sur la même période en 2016 et + 6,4% en 2017. Cette évolution sera analysée au regard de celle du nombre d'allocataires cumulant leur indemnisation avec un revenu d'activité. Ce ralentissement de la hausse pourrait en outre être lié à deux évolutions du SI de Pôle emploi, intervenues fin 2017 :

- La première permet dorénavant un traitement plus efficace des pièces déclaratives justificatives (bulletins de salaires et attestation d'emploi) avec une meilleure affectation à chaque contrat de travail du demandeur d'emploi, reprenant une activité salariée ;
- La seconde consiste en un contrôle des heures effectuées et des montants de rémunération avec la suppression du contrôle qui empêchait la prise en compte d'un salaire lorsqu'une assistante maternelle renseignait « 0 » (zéro) pour les heures effectuées.

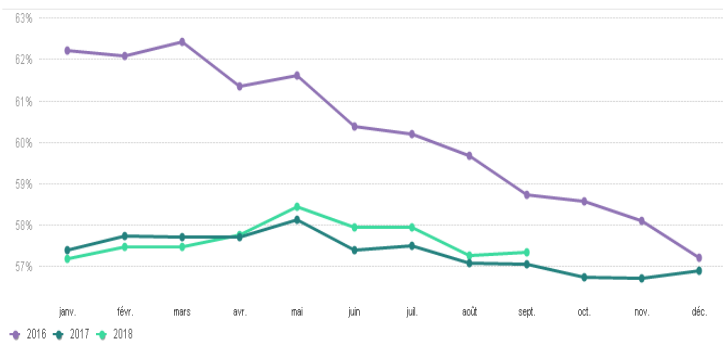
De janvier à septembre 2018, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 3,50% (contre 3,25% sur la même période en 2017). En septembre 2018, le stock (\*) d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants » s'établit à 506,0 millions d'euros pour un montant d'indus recouverts, sur la période d'octobre 2017 à septembre 2018, de 582,6 millions d'euros (contre respectivement 464,1 et 536,0 millions d'euros sur la même période en 2017).

En 2019, deux pistes issues du groupe de travail Unédic-Pôle emploi vont être testées. Elles permettront de limiter le nombre d'indus détectés :

- Lors de l'actualisation, le demandeur d'emploi pourra détailler les différents contrats de travail réalisés dans le mois concerné (cette évolution s'inscrira dans le cadre de l'expérimentation dans deux régions du futur journal de bord du demandeur d'emploi) ;
- Le demandeur d'emploi sera alerté, au moment de son actualisation, de la présence d'une DPAE (déclaration préalable à l'embauche) s'il déclare ne pas avoir travaillé dans le mois.

\* Il s'agit du montant des indus constatés et notifiés sur les 12 derniers mois qui apparaissent non soldés au dernier jour du mois observé.

## Taux de recouvrement des indus « hors fraude »



Source : Pôle emploi

Au mois de septembre 2018, le taux de recouvrement des indus « hors fraude » est de **57,4%** (soit 425,1 millions d'euros non recouverts sur 12 mois glissants) contre 57,1% en septembre 2017 (soit 395,3 millions d'euros non recouverts sur 12 mois glissants). La moyenne des résultats depuis le début de l'année 2018 est de 57,7%, contre 57,5% de janvier à septembre 2017, pour une cible fixée à 66%. Pour rappel, il s'agit du taux de recouvrement sur un an glissant. Comptablement, un peu plus d'1 milliard d'euros d'indus ont été constatés en 2017 à mettre au regard de 763 millions d'euros de remboursement d'indus.

Concernant le taux de recouvrement des indus « global » (incluant les indus « fraude »), la moyenne des résultats mensuels depuis le début de l'année 2018 est de 54,0% (contre 53,7% de janvier à septembre 2017). Au mois de septembre 2018, il se situe à 53,5%.

## SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

De janvier à septembre 2018, les reversements représentent 28 696 M€, correspondant à une hausse de 6,78% par rapport à la même période en 2017.

### Taux de reste à recouvrer des contributions principales



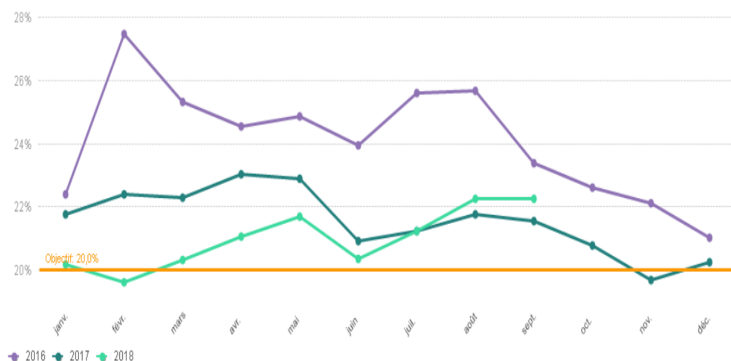
Source : Acofos

Suite à la détection d'une anomalie sur le taux de restes à recouvrer à fin septembre 2018, cet indicateur est observé à fin août 2018. Sur ce dernier mois, le taux de reste à recouvrer des contributions principales s'affiche à **1,38%** (soit 419,9 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants), contre 1,45%, en août 2017 (soit 483,3 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants). Pour mémoire, la hausse observée en 2017 est liée à la mise en place du nouveau mode de calcul des taxations d'office (passage de 10% à 25%) prévu par le décret n° 2016-1567 du 21 novembre 2016 relatif à la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN), à partir du 2<sup>ème</sup> trimestre 2017.

Deux évènements sont à noter depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 :

- la mise en œuvre de l'exonération de la part salariale d'assurance chômage à hauteur de 1,45% jusqu'au 30 septembre 2018 et totale ensuite ;
- Une augmentation du nombre d'entreprises ayant recours au paiement mensuel des cotisations sociales. En effet, le paiement trimestriel s'exerce désormais sur option du cotisant, ce qui contribue à modifier le profil des recettes de recouvrement et ainsi, à **aplanir la courbe des montants restants à recouvrer en fin de mois, en particulier sur les échéances trimestrielles.**

## Taux de reste à recouvrer des contributions particulières



Source : Pôle emploi

Le Taux de reste à recouvrer des contributions particulières afférentes au contrat de sécurisation professionnelle (CSP), dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, s'affiche à **22,3%** en septembre 2018 (soit 98,0 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 21,5% en septembre 2017 (soit 111,0 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants). Cependant, la moyenne des résultats depuis le début de l'année 2018 reste proche de la cible de 20%, à 21,0%, contre 22,0% sur la même période en 2017 et 24,8% en 2016.

Suite à un questionnement quant à la hausse du taux de reste à recouvrer sur les mois d'août et de septembre 2018, Pôle emploi services a informé l'Unédic de la prochaine amélioration de l'indicateur. En effet, est attendu l'encaissement de 7,9 millions d'euros, suite à des relances effectuées auprès des mandataires judiciaires et de l'AGS.

Il est à noter que parmi les actions mises en œuvre par Pôle emploi services afin d'améliorer le taux de reste à recouvrer, l'ajout d'une échéance supplémentaire (le 5, en plus du 25) depuis le mois de mai 2017, est la plus efficace. Elle permet de procéder aux appels de contributions au plus près de l'évènement, ce qui augmente la probabilité de recouvrer les sommes dues.

Le résultat de septembre 2018 se décompose en :

- Taux de reste à recouvrer des entreprises en procédure collective : **31,0%** (représente environ 40% des entreprises concernées) ;
- Taux de reste à recouvrer des entreprises qui ne sont pas en procédure collective (« in bonis ») : **15,20%** (représente environ 60% des entreprises concernées).

## Définition des indicateurs

### TAUX DE DÉCISION EN MOINS DE 15 JOURS

Pourcentage de décisions d'admission, de rejet ou de reprise traitées en moins de 15 jours sur l'ensemble des décisions prises. L'objectif est de mesurer le délai de traitement des dossiers reçus par Pôle emploi quel que soit le canal utilisé par l'allocataire (internet, courrier, dépôt à l'accueil...).

Champ : Assurance chômage hors reprises automatiques

Source : Pôle emploi

### TAUX DE PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS

Pourcentage des paiements intervenus dans les délais dès lors que la décision a été prise dans des conditions permettant un paiement au plus tard le 7 du mois suivant le premier jour indemnisable. Les reprises de paiement suite à la reprise d'un ancien droit ne sont pas comptabilisées.

Source : Pôle emploi

### TAUX DE QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS

Rapport entre le nombre total de dossiers ne présentant pas d'anomalie de décision (ouverture de droit, rejet, reprise) avec ou sans impact financier et le nombre de dossiers ARE contrôlés.

L'objectif est de mesurer l'indice de qualité de traitement à la suite des contrôles réalisés sur les demandes d'allocations d'assurance chômage hors intermittents du spectacle (annexes 8-10) et hors expatriés (annexe 9).

Source : Pôle emploi – contrôle interne

### TAUX DE RECouvreMENT DES INDUS

Pourcentage des indus recouverts par rapport aux indus constatés et notifiés sur 12 mois glissants. L'objectif est de mesurer la performance du recouvrement des indus détectés.

Champ : allocations d'assurance chômage. Les paiements provisoires et les admissions en non-valeur sont exclus du calcul de l'indicateur.

Source : Pôle emploi

### TAUX DE RESTE À RECOUVRE

Pourcentage du montant restant à recouvrer sur le montant des sommes exigibles.

L'objectif est de mesurer la performance du recouvrement sur les 12 derniers mois.

Source : Acoos ou Pôle emploi selon les contributions